**Отчет о результатах мониторинга качества предоставления муниципальных услуг**

**отделом образования администрации Завитинского района в 2017 году**

В соответствии с приказом отдела образования администрации Завитинского района от 31.10.2014 № 269 «Об организации проведения мониторинга качества оказываемых муниципальных услуг в сфере образования» был проведен мониторинг качества предоставления муниципальных услуг на территории Завитинского района в 2017 году.

Цель исследования – определение степени удовлетворенности заявителей качеством предоставления муниципальных услуг на базе муниципальных образовательных учреждений.

В ходе мониторинга решались следующие основные задачи:

1. Изучение нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальных услуг на базе муниципальных образовательных учреждений;

2. Анализ практики предоставления сотрудниками муниципальных образовательных учреждений муниципальных услуг;

3. Оценка заявителями качества и доступности предоставления муниципальных услуг, предоставляемых на базе муниципальных образовательных учреждений;

Предметом исследования выступили качественные и количественные характеристики деятельности муниципальных образовательных учреждений по предоставлению муниципальных услуг.

Объектом мониторинга являлись заявители из числа лиц, посетивших муниципальные образовательные учреждения.

К индикаторам, фиксируемым в ходе мониторинга, были отнесены следующие:

- наличие / отсутствие на информационных стендах муниципальных образовательных учреждений информации о предоставляемых муниципальных услугах;

- среднее время ожидания в очереди заявителей, обратившихся за предоставлением муниципальных услуг в муниципальные образовательные учреждения;

- число обращений заявителей в муниципальные образовательные учреждения для получения одной муниципальной услуги в год;

- временные затраты заявителей на ожидание в очереди при получении муниципальных услуг;

- материальные расходы на получение услуги;

- уровень качества оказанных услуг.

Для оценки качества оказываемых муниципальных услуг образовательными учреждениями района, предоставляющими муниципальные услуги, было проведено анкетирование 100 заявителей по 9муниципальным услугам. Были проанализированы следующие муниципальные услуги:

- Предоставление информации о порядке проведения государственной (итоговой) аттестации обучающихся, освоивших основные и дополнительные общеобразовательные (за исключением дошкольных) и профессиональные образовательные программы;

-Предоставление информации из федеральной базы данных о результатах единого государственного экзамена;

-Зачисление в образовательное учреждение;

-Предоставление информации об образовательных программах и учебных планах, рабочих программах учебных курсов, предметов, дисциплин (модулей), годовых календарных учебных графиков;

- Предоставление информации об организации общедоступного и бесплатного дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования, а также дополнительного образования в образовательных учреждениях, расположенных на территории Завитинского района;

- Предоставление информации о результатах сданных экзаменов, тестирования и иных вступительных испытаний, а также о зачислении в образовательное учреждение»

- Предоставление информации о текущей успеваемости учащегося, ведение электронного дневника и электронного журнала успеваемости;

- Приём заявлений, постановка на учет и зачисление детей в образовательные учреждения, реализующие основную образовательную программу дошкольного образования (детские сады);

- Предоставление путевок для организации летнего отдыха детей в каникулярное время.

Анализ данных позволяет сделать следующие выводы:  
 1. Среднее число обращений заявителей в муниципальные образовательные учреждения для получения одной муниципальной услуги составляет 5-6 обращений. По муниципальным услугам, предоставляемым через МФЦ, граждане в 15% случаев предпочитают лично обращаться за получением муниципальных услуг в муниципальные образовательные учреждения, отдел образования, 85 % - через МФЦ.

2. Средние временные затраты заявителей на ожидание в очереди при получении муниципальных услуг составляют 10 минут, на получение услуги в целом – 10дней.   
Количество времени, потраченное заявителями на получение каждой исследуемой муниципальной услуги, соответствует времени, установленному административными регламентами предоставления муниципальных услуг. Случаев превышения установленных сроков предоставления муниципальных услуг не выявлено.

3.По материальным издержкам 100 % заявителей отметили, что у них не было материальных расходов на получение услуги. Дополнительных неофициальных платежей заявителей при получении муниципальных услуг не выявлено.

4.На информационных стендах муниципальных образовательных учреждений информация о предоставляемых муниципальных услугах имеется у 50 %.

4. В целом по исследуемым услугам респонденты отметили удовлетворительный и хороший уровень качества оказанных услуг, диапазон удовлетворенности от 3,5 до 5 баллов. Среднее значение удовлетворенности заявителей качеством в целом по всем услугам составляет 4,6 балла.